

# **RELATÓRIO ANUAL 2025**

## **OUVIDORIA E SIC**

# **RELATÓRIO ANUAL DE 2025**

## **DA OUVIDORIA E SIC**

**Janeiro a dezembro de 2025.**

**Reitor**

Prof. Dr. Jacques Antônio de Miranda

**Vice-Reitor**

Prof. Dr. Antonio Oliveira de Souza

**Chefe de Gabinete**

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Marina Meirelles Paes.

**Pró-Reitora de Administração**

Jaqueline Fritsch

**Pró-Reitora de Extensão e Cultura**

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Anderson Breno Souza

**Pró-Reitor de Gestão de Pessoas**

Prof. Dr. Clayton da Silva Barcelos

**Pró-Reitora de Graduação**

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Adma Kátia Lacerda Chaves

**Pró-Reitora de Planejamento e Desenvolvimento Institucional**

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Leriane Silva Cardozo

**Pró-Reitor de Pós-Graduação e Pesquisa**

Prof. Dr. Aurizangela Oliveira de Sousa

**Pró-Reitora de Tecnologia de Informação e Comunicação**

Uiliam Rangel Souza

**Ouvidora, Autoridade LAI**

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Andrea Santana Leone de Souza

**Gestora SIC**

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Liliane Maria Reis Marcon

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>5</b>
<b>2 FUNCIONAMENTO, ACESSO E ESTRUTURA</b>	<b>5</b>
<b>3 EQUIPE GESTORA</b>	<b>7</b>
<b>4 DADOS SIC – PAINEL DE INFORMAÇÃO</b>	<b>8</b>
4.1 EVOLUÇÃO ANUAL DE PEDIDOS	9
4.2 RECURSOS	11
4.3 ASSUNTOS E USUÁRIOS	12
4.4 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DOS SETORES	13
4.5 RAZÕES DA NEGATIVA DE ACESSO	14
4.6 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	15
4.7 PROTEÇÃO DE IDENTIDADE	16
<b>5 TRANSPARÊNCIA ATIVA</b>	<b>16</b>
5.1 RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO PLANO DE DADOS ABERTOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA (VIGÊNCIA 2024 A 2026)	18
5.1.1 Sobre a Execução do PDA 2022-2024	19
5.1.2 Recomendações	24
5.1.3 Planejamento de Publicação dos Conjuntos de Dados Remanescentes (2026)	24
<b>6 OUVIDORIA</b>	<b>27</b>
6.1 STATUS DAS MANIFESTAÇÕES	27
6.2 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	28
6.3 IDENTIFICAÇÃO	29
6.4 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	29
6.5 SETORES MAIS DEMANDADOS	30
6.6 PROVIDÊNCIA DAS DEMANDAS	31
1. Animais no campus	32
2. Políticas de cotas e bancas de heteroidentificação	33
3. Condutas interpessoais e relações de trabalho	33
6.7 DOS PRAZOS	34
6.8 GARANTIAS DE PROTEÇÃO À IDENTIDADE	34
6.9 A OUVIDORIA EM AÇÃO	35
6.9.1 Projeto Escuta Itinerante	35
6.9.2 Ciclo de Debates sobre Práticas Restaurativas na Gestão	37
6.9.3 Prêmio de melhor Boa Prática em Ações Afirmativas e Diversidade no Concurso de Boas Práticas promovido pela Ouvidoria e pela Assessoria Especial de Controle Interno (AECI/MEC)	38
6.9.4 Ação Diagnóstico Restaurativo – Projeto Piloto PROTIC	40

<b>7 MATURIDADE</b>	<b>41</b>
7.1 O DIAGNÓSTICO ATUAL DE MATURIDADE DA OUVIDORIA DA UFOB	43
7.2 O NÍVEL-ALVO DE MATURIDADE E AS AÇÕES PROPOSTAS	48
<b>8. PROBLEMAS RECORRENTES IDENTIFICADOS</b>	<b>49</b>
8.1 Soluções adotadas	50
<b>9 AÇÕES EXITOSAS, DIFICULDADES, PROPOSTAS, RESPONSÁVEIS E PRAZOS</b>	<b>51</b>
9.1 Ações consideradas exitosas:	51
9.2 Principais dificuldades:	52
9.3 Propostas de ações para superação:	53
<b>10 INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS AVALIADOS: METODOLOGIA, RESULTADOS E MELHORIAS DECORRENTES</b>	<b>54</b>
10.1 Serviços avaliados	54
10.2 Justificativa metodológica	54
10.2 Resultados das avaliações	55
10.3 Melhorias decorrentes	55
<b>11 INFORMAÇÕES SOBRE A ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DA UFOB</b>	<b>56</b>
11.1 O que é a Carta de Serviços?	56
11.2 Carta de Serviços da UFOB:	56
11.3 Atualização da Carta de Serviços:	57
<b>12 IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO DE 2025 - ATUALIZAÇÕES</b>	<b>57</b>
<b>13 PLANO DE AÇÃO DE 2026</b>	<b>61</b>
<b>14 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>62</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O presente relatório traz informações das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria e pelo Sistema de Informação ao Cidadão da Universidade Federal do Oeste da Bahia, concernentes ao ano de 2024, divulgando os dados estatísticos referentes às manifestações recepcionadas e às providências adotadas nesse período e evidenciando sinais de evolução de exercício de controle social.

O Decreto nº 7.724/2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição, no art. 67, inciso II, que estabelece às instituições a elaboração de um relatório anual de monitoramento quanto à implementação e ao cumprimento das normas por ele definido.

As informações apresentadas neste relatório têm como fonte de dados a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, abrangendo o período de janeiro a dezembro de 2025.

## 2 FUNCIONAMENTO, ACESSO E ESTRUTURA

A ouvidoria possui sede na estrutura da Reitoria da UFOB, localizada no seguinte endereço: Rua Professor José Seabra de Lemos, nº 316, Recanto dos Pássaros, Pavilhão 4, Sala 406, CEP: 47808-021, Barreiras/BA.

### Horário de Funcionamento:

- Segunda-feira a Sexta-feira - das 7h às 13h.
- O atendimento pode ser presencial ou remotamente, e o agendamento é feito por e-mail ou WhatsApp, seguem contatos:
- E-mail: [ouvidoria@ufob.edu.br](mailto:ouvidoria@ufob.edu.br) / [sic@ufob.edu.br](mailto:sic@ufob.edu.br)
- Telefone: (77) 2124-0560 Ramal 2254 / 2255
- Os atendimentos são concentrados no Sistema **FALA.BR**, por meio do qual, os cidadãos preenchem os dados de cadastro e registram seu pedido de informação.

O acesso pode ser realizado pelo link:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

Presencialmente, o demandante se dirige à Ouvidoria e registra o pedido por meio de um formulário que, posteriormente, é cadastrado no sistema e, a partir de então, é respondido. As demandas são direcionadas ao setor responsável que tem competência para disponibilização da resposta.

### **3 EQUIPE GESTORA**

Andréa Santana Leone de Souza – Ouvidora e Autoridade LAI

#### **ATRIBUIÇÕES**

- Elaboração de documento de solicitação aos setores;
- Análise da resposta – se essa atende às expectativas do cidadão, se está clara e objetiva e se não contém nenhuma informação pessoal e/ou pessoal sensível;
- Encaminhamento de respostas ao cidadão;
- Mediadora e/ou conciliadora, facilitadora de Círculo de Construção de Paz, quando necessário, entre o cidadão e o IFC, gerando relatórios com dados que visam orientar tomadas de decisão da gestão, objetivando o melhor atendimento à comunidade;
- Autoridade de monitoramento do SIC: Autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI), instituída pelo seu Art. 40.

Liliane Maria Reis Marcon – Gestora SIC

#### **ATRIBUIÇÕES**

- Responsável pelo recebimento dos pedidos de informação;
- Tratamento do pedido de informação encaminhado pelo cidadão;
- Controle de prazos e solicitação de manifestações em atraso;
- Elaboração de documento de solicitação aos setores;
- Análise da resposta – se essa atende às expectativas do cidadão;
- Encaminhamento de respostas ao cidadão.

## 4 DADOS SIC – PAINEL DE INFORMAÇÃO

Os dados contidos neste relatório foram extraídos do Painel de Lei de Acesso à Informação, que traz de forma consolidada os pedidos de acesso à informação encaminhados à UFOB em 2024.

Mediante a isso, importa destacar o desenvolvimento do órgão no período entre 2014 e 2025. No início do uso da ferramenta E-sic, a UFOB ocupava em 2014 a posição 267º/301 no *ranking* de pedidos recebidos; em 2025, essa posição passou para **167º/319**, e, sobre o tempo médio de resposta, a posição passou de 638 dias para **9,4 dias**, constatando-se a eficácia e uma real melhoria nesse setor.

### 4.1 EVOLUÇÃO ANUAL DE PEDIDOS

A Lei de Acesso à Informação estabelece o prazo máximo de resposta de 20 dias corridos, prorrogáveis uma vez por mais 10 dias. O prazo interno estabelecido na UFOB é de 7 (sete) dias corridos, pois, dessa forma, é possível o envio a outro setor ou a solicitação de resposta complementar, se necessário.

Essa redução de prazo interno se justifica devido ao processo de análise, podendo ser identificados erros, falta de complemento do setor responsável e/ou de solicitação de complemento de outro setor; celeridade no atendimento ao cidadão; e eficácia de uma resposta clara e formal ao demandante.

Para melhor compreensão, ver Quadro 1 ilustrativo com a comparativa a seguir:

**Quadro 1** – *Ranking* de atendimento entre 2017 e 2023.

<b>ANO</b>	<b>PEDIDOS RECEBIDOS</b>	<b>RANKING</b>	<b>TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA</b>	<b>RECURSOS</b>
2017	143	161º/301	11,00 DIAS	5
2018	169	141º/301	9,58 DIAS	13
2019	183	129º/301	10,30 DIAS	21
2020	206	121º/301	1,55 DIAS	15
2021	164	115º/301	4,32 DIAS	14
2022	92	160º/305	6,18 DIAS	17
2023	199	128/321	6,9 DIAS	24
2024	184	128º/320	6,74 DIAS	10
2025	141	167º/319	9,4 DIAS	8

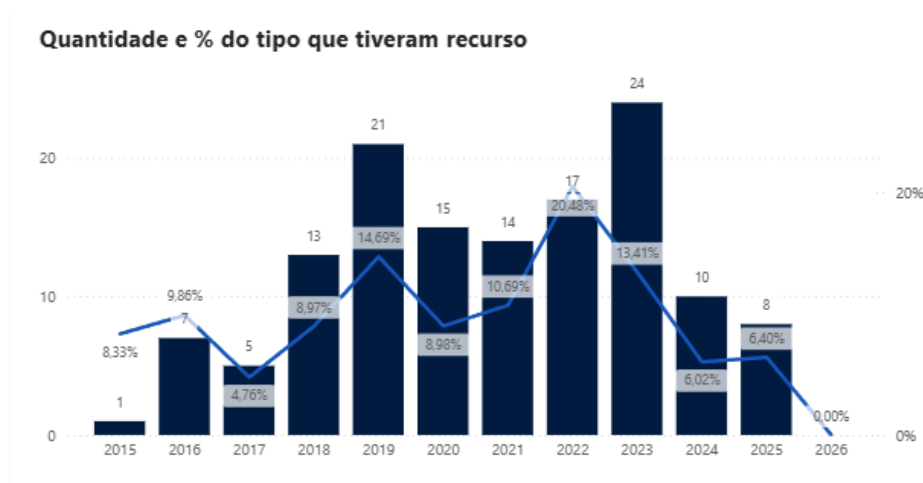
*Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (2025).*

Observa-se, no período mais recente, um leve aumento no tempo médio de resposta, acompanhado, contudo, de uma redução no número de recursos interpostos, o que se mostra especialmente relevante. Esse dado indica um aperfeiçoamento na qualidade das respostas fornecidas, refletindo maior clareza, fundamentação e aderência às demandas apresentadas, com impacto positivo no nível de satisfação dos demandantes.

#### 4.2 RECURSOS

Em 2025, foi recebido um total de 8 recursos, gerando uma redução de 75% dos recursos de 2023, que totalizou 24 recursos, isso sugere respostas mais assertivas na satisfação dos demandantes. Além disso, cabe destacar que não há recursos em tramitação ou que não foram respondidos. Para conhecimento, seguem o Quadro 2 – com o histórico de recursos.

**Quadro 2 – Quantidade e % do tipo que tiveram recurso**

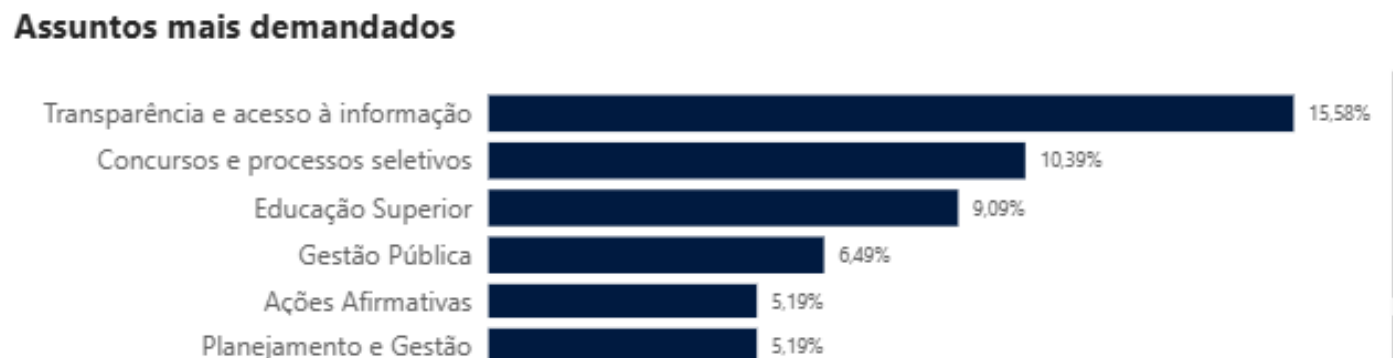


*Fonte:* Painel Lei de Acesso à Informação (2025).

#### 4.3 ASSUNTOS E USUÁRIOS

Em 2025, houve um total de 6 assuntos mais demandados, quais sejam: acesso à informação; concurso e processo seletivo; educação superior; gestão pública; ações afirmativas e planejamento e gestão. Para melhor esclarecimento, houve compilação dos assuntos demandados em uma nuvem de palavras, exibida na Figura 1 a seguir:

**Figura 1** – Assuntos mais demandados



*Fonte:* Painel Lei de Acesso à Informação (2025).

#### 4.4 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DOS SETORES

**Quadro 4** – Tempo médio de resposta por setor.

SETOR	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA
PROAE	18 dias
PROGEP	17 dias
PROPLAN	16 dias
PROGRAD	15 dias
SA	14 dias
REITORIA	13 dias

*Fonte: Planilha SIC (2025).*

A análise do tempo médio de resposta por setor evidencia que PROAE, PROGEP, PROPLAN, PROGRAD, SA e Reitoria apresentam os maiores prazos médios de atendimento.

Tal resultado, contudo, não decorre de ineficiência administrativa, mas está diretamente relacionado à natureza mais complexa e sensível das demandas direcionadas a essas unidades, que frequentemente envolvem análise técnica aprofundada, consolidação de informações de diferentes setores, verificação de dados institucionais, observância de normativos específicos e, em alguns casos, manifestação institucional formal.

Nesse contexto, o maior tempo médio de resposta revela-se compatível com o esforço de qualificação das respostas, contribuindo para maior clareza, fundamentação e segurança jurídica, o que se reflete na redução do número de recursos apresentados pelos demandantes e no aprimoramento do nível de satisfação com o atendimento prestado

#### 4.5 RAZÕES DA NEGATIVA DE ACESSO

Da totalidade de pedidos apenas 3,55% tiveram acesso negado. Das razões da negativa de acesso: 20% foram justificados por se tratar de dados pessoais; 60%, de Informação Sigilosa; e 20%, pedido incompreensível. Os demais tipos e os respectivos percentuais seguem no Quadro 5 abaixo:

**Quadro 5 – Motivação dos acessos negados**



*Fonte:* Painel Lei de Acesso à Informação (2025).

#### 4.6 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

No que tange à satisfação do usuário, a nota média de resposta que “Atendeu plenamente” foi de 4,25, sendo a de “fácil compreensão”, 4,5. Seguem os percentuais no Gráfico 1 a seguir:

**Gráfico 1** - Resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido? / A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (2025).

#### 4.7 PROTEÇÃO DE IDENTIDADE

Por força da Lei nº 12.527/2011 [Lei de Acesso à Informação (LAI)] e da Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos), a UFOB tem como uma das principais preocupações a proteção das informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem, a não ser que o demandante autorize expressamente o acesso a essas informações.

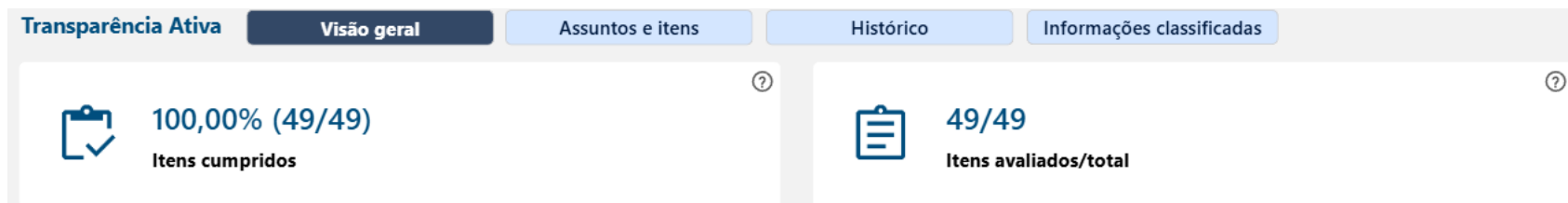
## 5 TRANSPARÊNCIA ATIVA

A transparência ativa é uma exigência da LAI, que traz os parâmetros para que todos os órgãos sigam as informações padronizadas ao cidadão. O Guia de Transparência Ativa (GTA) é disponibilizado aos órgãos e às entidades do Poder Executivo Federal, trazendo o conteúdo mínimo a ser divulgado pelo órgão. Esse guia é autoexplicativo e busca tratar de forma clara, objetiva e exemplar sobre o que cada item deve conter, como distribuir as informações e quais delas podem ser incluídas, além do que consta na legislação.

A relação mínima é de 12 (doze) itens (a indicação de assuntos), ou seja, os títulos, que, quando acionados, abrem informações pertinentes àquele tema. Os títulos são divididos da seguinte maneira: 1 – Institucional; 2 – Ações e Programas; 3 – Participação Social; 4 – Auditorias; 5 – Convênios e Transferências; 6 – Receitas e Despesas; 7 – Licitações e Contratos; 8 – Servidores; 9 – Informações Classificadas; 10 – Serviço de Informação ao Cidadão (Sic); 11 – Perguntas Frequentes; e 12 – Dados Abertos.

Na aba “ACESSO À INFORMAÇÃO”, constam as informações referentes à transparência ativa, são 49 (quarenta e nove) itens, os quais, anualmente, são avaliados pela Secretaria de Transparência Pública e Combate à Corrupção (CGU). Segundo o relatório de transparência ativa, obtido por meio do sistema Fala.br, a Universidade Federal do Oeste da Bahia preencheu os 49 itens em que se encaixava, atingindo assim 100% do planejamento anual, conforme é representado no Gráfico 2 a seguir:

Gráfico 2 – Situação de Preenchimento do STA.



Fonte: Relatório Transparência Ativa (2025).

Dos itens preenchidos pela UFOB, 38 (78%) representam os que contêm a resposta “sim”. Além disso, a quantidade que contém a resposta “não” chega a 0 (0%), contudo, há os que “não se aplicam”, com o total de 11 (22%). Assim sendo, de acordo a avaliação da CGU, em 2025, a UFOB cumpriu os 49 itens, alcançando a 1ª/320 posição no *ranking* de transparência ativa no Painel Lei de Acesso à Informação da Controladoria Geral da União, conforme pode-se ver no Gráfico 3 abaixo:

**Gráfico 3** – Relatório de avaliação da CGU.

Classificação	Órgão	Cumpridos
1º	UFOB - Universidade Federal do Oeste da Bahia	49

Fonte: Relatório Transparência Ativa (2025).

### 5.1 RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO PLANO DE DADOS ABERTOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA (VIGÊNCIA 2024 A 2026)

O presente relatório, elaborado em cumprimento ao artigo 5º, §4º, IV do Decreto nº 8.777/2016 e à Resolução nº 3/2017 (Art. 14, IV) do Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (CGINDA), visa apresentar à sociedade informações sobre as atividades realizadas no que se refere ao Plano de Dados Abertos da Universidade Federal do Oeste da Bahia (UFOB) biênio 2024 a 2026.

### 5.1.1 Sobre a Execução do PDA 2022-2024

O 4º Plano de Dados Abertos da Universidade Federal do Oeste da Bahia (UFOB) foi aprovado em dezembro de 2024 na reunião Extraordinária do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC). O PDA – biênio 2024-2026 – foi disponibilizado em transparência ativa por meio do seguinte endereço eletrônico: <https://ufob.edu.br/aceso-a-informacao/dados-abertos>.

O Plano encontra-se neste momento no final de sua execução, considerando sua vigência de 12/2024 a 12/2025. Além disso, todos os conjuntos de dados publicados estão acessíveis no Portal de Dados Abertos do Governo Federal (<https://dados.gov.br/>).

Entre janeiro e dezembro de 2025, em conformidade com o cronograma aprovado, foram mantidos 85 conjuntos de dados no inventário, distribuídos em duas áreas temáticas: acadêmica e administrativa, a saber:

- Acervo das Bibliotecas
- Acordos de cooperação nacional e internacional
- Assistência estudantil
- Aviso de ausência de Docente
- Bancas de TCC
- Bolsas de mestrado e doutorado
- Bolsistas do Programa Bolsa Permanência
- Bolsistas do Programa Institucional de Apoio ao Discente – Ações Afirmativas (PRODISCENTE)

- Bolsistas e voluntários de Desenvolvimento Tecnológico e Inovação
- Bolsistas e voluntários de iniciação científica
- Bolsistas e voluntários de iniciação à docência
- Bolsistas e voluntários do Programa de Monitoria
- Cadastro de bancas de Pós-Graduação
- Componentes curriculares graduação e pós-graduação
- Componentes Curriculares cadastrados
- Concursos realizados
- Contemplados no Edital de capacitação
- Contrato Colaboração Esporádica
- Contratos
- Convênios
- Corpo Docente do Programa de Pós-Graduação
- Dados de Revistas no Sistema OJS
- Defesas da Pós-Graduação
- Diplomas registrados
- Diárias
- Empresas Juniores
- Empenhos

- Estagiários
- Estudantes com matrícula trancada
- Estudantes formados
- Estudantes ingressantes
- Estudantes matriculados e ativos
- Estudantes PEC-G
- Estruturas curriculares dos cursos de graduação
- Equivalências de Componentes Curriculares
- Execução orçamentária
- Fornecedores contratados que sofreram sanções
- Funcionários terceirizados
- Funções gratificadas e cargos de direção
- Grupos de pesquisa
- Informações de Discentes de graduação
- Informações de discentes de Pós-Graduação stricto sensu
- Informações sobre Cursos
- Informações sobre defesas de Teses e Dissertações
- Iniciação Científica no Ensino Médio (PIBIC-EM)
- Licitações

- Ligas Acadêmicas
- Mandatos de Coordenadores de curso
- Obras
- Orientações de Teses de Pós-Graduação por Docentes
- Orientações de Trabalhos de Conclusão de Curso por Docentes
- Patrimônio
- Patentes, produtos, registros e outras produções da propriedade intelectual
- Pesquisa e Desenvolvimento (P&D)
- Processos
- Programa de educação tutorial – PET Humanidades
- Programa de Iniciação Científica – Fluxo Contínuo – PROIC
- Programa de Mobilidade Acadêmica Nacional
- Programa de Pós-Graduação da UFOB
- Programa de Residência Pedagógica
- Programa de Tutoria de Ensino
- Programa Milton Santos de Acesso ao Ensino Superior – PROMISAES/MEC
- Projetos da UFOB gerenciados administrativa e financeiramente pela Fundação de Apoio
- Projetos de extensão aprovados
- Projetos de pesquisa

- Projetos Pedagógicos dos cursos
- Requisição de atividade de campo
- Requisição de Reserva de veículo
- Relação de cargos ocupados e vagos
- Relação de Docentes por turmas e cargas horárias
- Relação entre currículos e disciplinas
- Relação entre currículos e disciplinas optativas
- Restaurante Universitário
- Servidores
- Servidores afastado para o exterior
- Servidores afastados para interesse particular
- Servidores cedidos e requisitados
- Servidores qualificados e afastados para qualificação
- Softwares da Universidade
- Solicitações pelo FALA BR
- Solicitações Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)
- Trabalhos de Conclusão de Cursos defendidos
- Turmas abertas graduação e pós-graduação

Os dados foram atualizados conforme o encaminhamento da unidade responsável, seguindo, quando possível, a frequência de atualização disposta no PDA. Durante a execução do PDA 2024-2026, foram recebidos alguns chamados sobre a base de dados da UFOB, contudo, as demandas abertas estavam relacionadas à solicitação de recursos tecnológicos não disponíveis no Portal de Dados Abertos.

### 5.1.2 Recomendações

Utilizar bases provenientes do Sistema Integrado de Gestão (SIG) e avaliar o uso do CKAN<sup>1</sup> (*Comprehensive Knowledge Archive Network*) para otimizar o processo de publicação e evitar intercorrências.

### 5.1.3 Planejamento de Publicação dos Conjuntos de Dados Remanescentes (2026)

Considerando o estágio atual de execução do Plano de Dados Abertos 2024–2026, verifica-se que o inventário institucional passou a contemplar o total de 85 (oitenta e cinco) conjuntos de dados, sendo 79 (oitenta e três) já constantes no inventário anterior e outros 6 (seis) incorporados após aprovação no âmbito do referido Plano de Dados Abertos 2024–2026, em consonância com as diretrizes de ampliação da transparência ativa e da governança de dados institucionais.

Até o presente momento, foram efetivamente publicados 62 (sessenta e dois) conjuntos de dados no Portal de Dados Abertos do Governo Federal que estão no inventário da UFOB, permanecendo 23 (vinte e três) conjuntos ainda não disponibilizados ao público. Desse modo, o planejamento

---

<sup>1</sup> O CKAN, *Comprehensive Knowledge Archive Network*, é uma aplicação *web* de catalogação de dados desenvolvido pela *Open Knowledge Foundation*; seu uso é sugerido pelo CGINDA.

para o exercício de 2026 prevê a publicação gradual desses conjuntos remanescentes, observando critérios de priorização, disponibilidade técnica e adequação às diretrizes de dados abertos estabelecidas pela Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal.

Para viabilizar a conclusão da execução do PDA no que se refere à totalidade dos conjuntos previstos, será adotado fluxo operacional padronizado, com articulação direta junto às unidades responsáveis pelas bases de dados institucionais. Inicialmente, serão formalmente solicitados aos setores competentes o envio dos conjuntos de dados ainda não publicados, com a devida conferência quanto à integridade, atualização e inexistência de restrições legais à divulgação.

Na sequência, será requerido aos setores a indicação formal de servidor responsável por cada conjunto de dados, a fim de assegurar a rastreabilidade das informações, a manutenção das atualizações periódicas e o alinhamento com as boas práticas de governança e gestão de dados. Referida medida busca fortalecer a responsabilização institucional e a continuidade administrativa do processo de abertura de dados.

Após o recebimento e validação das bases encaminhadas, os dados serão tratados tecnicamente e encaminhados para publicação no Portal de Dados Abertos, em conformidade com os padrões de metadados, formatos abertos e requisitos de transparência ativa previstos na legislação vigente e nas orientações da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (INDA).

Com a execução desse planejamento ao longo de 2026, projeta-se alcançar a disponibilização integral dos 85 (oitenta e cinco) conjuntos de dados previstos no Plano de Dados Abertos 2024–2026. Para fins de sistematização das informações, apresenta-se a seguir um quadro-síntese:

**Quadro 01 - Síntese da Execução e Planejamento de Publicação dos Conjuntos de Dados (PDA 2024–2026)**

<b>Aspecto</b>	<b>Informação Consolidada</b>	<b>Situação Atual</b>	<b>Diretriz para 2026</b>
Inventário de dados abertos	85 conjuntos de dados (79 do inventário anterior + 6 aprovados no PDA 2024–2026)	Inventário atualizado e consolidado	Manutenção do inventário institucional alinhado ao PDA
Conjuntos publicados	62 conjuntos de dados disponibilizados no Portal de Dados Abertos	Execução parcial do cronograma	Atualização contínua conforme periodicidade definida
Conjuntos pendentes de publicação	23 conjuntos de dados ainda não disponibilizados	Em fase de organização para publicação	Publicação gradual ao longo do exercício de 2026
Fluxo de disponibilização dos dados	Solicitação das bases aos setores; indicação formal de servidor responsável; validação e encaminhamento para publicação	Procedimento administrativo estruturado	Fortalecimento da governança de dados e da transparência ativa

Meta institucional do PDA 2024–2026	Publicação integral dos conjuntos previstos no Plano de Dados Abertos	Em fase final de execução	Integralização dos 85 conjuntos até o término da vigência do Plano
-------------------------------------	---	---------------------------	--

## 6 OUVIDORIA

Criada em outubro de 2016, a Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste da Bahia é um mecanismo de democracia participativa, cuja função é ser um elo entre a sociedade, o público interno e as instâncias administrativas dessa instituição. A Ouvidoria concretiza o objetivo de garantir a transparência e a participação coletiva no processo de construção permanente de uma universidade plural e democrática, estabelecendo uma comunicação ampla e dialógica, sendo assim, o canal oficial da UFOB para atender às manifestações da comunidade universitária e do público externo.

A Ouvidoria é um órgão da Universidade que recebe solicitações, sugestões, denúncias, reclamações e elogios, tendo o dever de agir na defesa imparcial da comunidade. Não possui poder decisório, mas propositivo e pedagógico, pois sua finalidade é também harmonizar as mais diversas opiniões, interesses e demandas surgidas na gestão pública.

### 6.1 STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

Sobre o *status* das manifestações, segue quantificado e explicitado no Quadro 8, tomando como referência o tempo médio de respostas.

**Quadro 8** – Quantidade de manifestações.

MANIFESTAÇÕES EM 2025	
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	198
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS	23,5 DIAS

Fonte: Painel Resolveu? (2025).

## 6.2 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a Ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode-se auxiliar o Poder Público no aprimoramento da gestão de políticas e de serviços, bem como no combate à prática de atos ilícitos.

O Fala.BR é um canal integrado com o fim de encaminhamento de manifestações (acesso à informação, às denúncias, às reclamações, às solicitações, às sugestões, aos elogios) aos órgãos e às entidades do poder público; e está disponível com funcionamento de 24 horas na *Internet* no endereço eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br>.

**Quadro 9** – Tipos de manifestações.

TIPO DE MANIFESTAÇÕES	
TIPO	QUANTIDADE
SIMPLIFIQUE	0

TIPO DE MANIFESTAÇÕES	
TIPO	QUANTIDADE
DENÚNCIAS	109
ELOGIO	13
RECLAMAÇÃO	37
SOLICITAÇÃO	24
SUGESTÃO	5

*Fonte: Painel Resolveu? (2025).*

### 6.3 IDENTIFICAÇÃO

As manifestações – Simplifique, Sugestão, Elogio, Solicitação e Pedido de Acesso – requerem necessariamente a realização de cadastro no sistema. Já as que remetem à Denúncia e à Reclamação podem ser realizadas tanto mediante cadastro como de forma anônima, sendo que o manifestante que optar pelo anonimato não obterá um número de protocolo nem receberá uma resposta da Ouvidoria para a sua manifestação. Isso porque os registros de manifestação anônima são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto nº 9.492/2018.

### 6.4 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

No que se refere aos assuntos das manifestações, segue o Quadro 10 onde estão listados os oito principais assuntos.

**Quadro 10** – Assunto das manifestações.

Ordem	Assunto predominante	Descrição sintética
1	Conduta docente	Faltas, ausências, falas em sala, postura pedagógica, relação com discentes/preceptores
2	Cotas e ações afirmativas	Heteroidentificação, fraude, cancelamento de matrícula, ações judiciais
3	Conduta de servidores	Assédio, uso inadequado da linguagem, conflitos interpessoais
4	Estrutura / atividades práticas	Irregularidades, ausência de prática, problemas estruturais (Hospital Veterinário)
5	Concursos e vida funcional	Editais, homologações, progressões, capacitação, perícia médica

*Fonte:* Planilha Ouvidoria (2025).

Os dados indicam que as manifestações concentram-se, majoritariamente, em questões relacionadas à conduta docente, às políticas de ações afirmativas, à vida funcional de servidores e a problemas estruturais ligados às atividades acadêmicas práticas

## 6.5 SETORES MAIS DEMANDADOS

**Quadro 11** – Setores mais demandados.

Ordem	Setor	Principais tipos de demanda
1	Reitoria	Ações judiciais envolvendo cotas, comunicações institucionais, denúncias
2	PROGEP	Concursos, progressão funcional, capacitação, perícia médica
3	Campus Barra	Conduta docente, estrutura, atividades práticas
4	Campus CCBS	Conduta docente, estrutura, atividades práticas
5	SACRES / GT Animais	Animais no campus, resíduos, restaurante universitário, segurança

Fonte: Planilha Ouvidoria Fonte: Planilha Ouvidoria (2025).

Do ponto de vista institucional, observa-se maior incidência de demandas direcionadas à Reitoria, à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP), aos campi Barra e CCBS.

## 6.6 PROVIDÊNCIA DAS DEMANDAS

Após registro no Fala.BR, é realizada uma avaliação do caso para identificar o melhor modo de tratar o solicitante; dessa forma, a Ouvidoria pode responder à manifestação, solicitar que a complemente, prestar orientações, encaminhar para a unidade interna responsável por resolver a questão ou encaminhar a outro órgão/entidade, dependendo do caso. O solicitante sempre será comunicado sobre o andamento adotado.

Das manifestações acima, no sentido de boas práticas, destacam-se três importantes encaminhamentos, quais sejam:

### 1. Animais no campus

No exercício de 2025, a temática relacionada à presença e ao manejo de animais nos campi da Universidade Federal do Oeste da Bahia destacou-se entre as demandas recorrentes recebidas pela Ouvidoria, envolvendo relatos de ataques, riscos à segurança da comunidade universitária e ausência de diretrizes institucionais consolidadas para o enfrentamento da questão.

Diante desse cenário, a Ouvidoria, no âmbito de suas atribuições institucionais de escuta qualificada, mediação e indução de boas práticas, provocou formalmente a Reitoria, apontando a necessidade de adoção de medidas estruturantes e permanentes. Em resposta, a Reitoria determinou o início dos trabalhos de um Grupo de Trabalho (GT) específico, com a finalidade de elaborar e discutir uma política institucional voltada ao manejo ético de animais nos campi da UFOB.

Como desdobramento dessa providência, a Comissão Institucional de Animais no Campus concluiu a minuta da Política Institucional de Manejo Ético de Animais, atualmente em tramitação na Câmara competente para apreciação e aprovação. A referida política prevê, entre outros aspectos, a constituição de um Comitê Permanente, apto a atuar de forma preventiva e resolutiva em situações semelhantes às demandas registradas, fortalecendo a governança institucional, a segurança da comunidade universitária e o compromisso da UFOB com o bem-estar animal.

## 2. Políticas de cotas e bancas de heteroidentificação

Outro eixo relevante de demandas recebidas pela Ouvidoria no período refere-se às políticas de ações afirmativas, especialmente às dificuldades enfrentadas em razão da existência de demanda represada decorrente da ausência de bancas de heteroidentificação, o que impactava diretamente a regularização de situações acadêmicas e administrativas de discentes.

A partir de reunião realizada entre a Ouvidoria e a Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD), foi construída uma estratégia institucional para enfrentamento do problema, culminando na instalação de uma ação específica voltada à execução das bancas de heteroidentificação, com cronograma definido para atendimento das demandas acumuladas até dezembro de 2025.

Tal medida contribuiu para a regularização dos fluxos institucionais, para a mitigação de riscos jurídicos e para o fortalecimento da política de ações afirmativas, assegurando maior efetividade, transparência e segurança institucional nos procedimentos adotados.

## 3. Condutas interpessoais e relações de trabalho

As demandas relacionadas a condutas interpessoais, conflitos no ambiente de trabalho e dificuldades de comunicação institucional figuraram entre os temas mais recorrentes recebidos pela Ouvidoria ao longo do exercício. Como resposta estratégica a esse conjunto de manifestações, a Ouvidoria, em articulação com a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) e com o Projeto de Extensão Diálogos Restaurativos, passou a desenvolver ações institucionais voltadas à prevenção de conflitos, ao fortalecimento das relações de trabalho e à promoção de uma cultura organizacional mais dialógica e humanizada.

Nesse contexto, foi instituído o Ciclo de Debates sobre Práticas Restaurativas na Gestão, ação de caráter institucional e transversal, voltada especialmente a gestores(as) e dirigentes, como resposta direta às escutas realizadas ao longo do ano e ao reconhecimento da importância de práticas de gestão mais humanizadas, preventivas e colaborativas no ambiente universitário.

A iniciativa foi desenvolvida em parceria com o Projeto de Extensão Diálogos Restaurativos e contou com programação estruturada, contemplando os seguintes eixos formativos:

- Introdução às práticas restaurativas na gestão, ministrada pela Profa. Andréa Leone;
- Direitos e deveres do gestor, ministrada pela Profa. Liliane Reis;
- Oficina de Comunicação Não Violenta, ministrada pela Profa. Maria Victória Borja.

O evento foi planejado para alcance de toda a instituição, com transmissão ao vivo para todos os campi da UFOB, por meio do canal institucional de Eventos no YouTube, ampliando o acesso, fortalecendo a formação continuada de gestores(as) e consolidando as práticas restaurativas como ferramenta estratégica de gestão e cuidado institucional.

## 6.7 DOS PRAZOS

O prazo para resposta às solicitações é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

## 6.8 GARANTIAS DE PROTEÇÃO À IDENTIDADE

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação) e da Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos), os órgãos e as entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem, a não ser que seja autorizado expressamente o acesso a essas informações.

## 6.9 A OUVIDORIA EM AÇÃO

### 6.9.1 Projeto Escuta Itinerante

A Escuta Itinerante constitui-se como uma ação institucional permanente da Universidade Federal do Oeste da Bahia (UFOB), lançada em 2022 pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) e pela Ouvidoria, com o objetivo de fortalecer a cultura de escuta qualificada, acolhimento e diálogo direto com a comunidade universitária, especialmente nos Centros fora de sede.

No exercício de 2025, foi realizada a 5ª edição do Projeto Escuta Itinerante, no período de 08 de setembro a 06 de outubro, sob o tema “Somos todos UFOB, mas sabemos que as demandas são diversas”, reafirmando o compromisso institucional com o reconhecimento das múltiplas realidades, necessidades e contextos vivenciados nos diferentes campi da Universidade.

Nesta edição, a Escuta Itinerante contou também com a participação da Pró-Reitoria de Ações Afirmativas e Assuntos Estudantis (PROAE), ampliando o alcance das ações de escuta e acolhimento, especialmente junto ao corpo discente, e fortalecendo a atuação integrada das áreas responsáveis pela gestão de pessoas, políticas afirmativas e mediação institucional.

A metodologia adotada em 2025 foi estruturada de forma a respeitar as especificidades locais de cada campus, contemplando:

- permanência de dois turnos em cada Centro;
- realização de atendimentos individuais à comunidade acadêmica, voltados ao acolhimento e à escuta personalizada;
- desenvolvimento de ações coletivas específicas, definidas a partir das demandas indicadas pelas Direções e pela comunidade local, tais como rodas de diálogo e escutas coletivas temáticas.

A programação foi construída de forma colaborativa, a partir das informações encaminhadas pelas Direções dos campi, possibilitando o alinhamento das atividades às realidades institucionais de cada unidade.

**Figura 3 e 4** – Registros fotográficos da Escuta itinerante



*Fonte:* Ouvidoria (2025).

Além da atividade coletiva, ficamos à disposição da comunidade para atendimentos individuais. A escuta sequencial de toda a comunidade possibilita a percepção macro de demandas que, em um primeiro momento, pareceriam isoladas, contribuindo para a consolidação de mudanças apontadas como necessárias pela comunidade.

## 6.9.2 Ciclo de Debates sobre Práticas Restaurativas na Gestão

Em parceria com a PROGEP e o projeto de extensão “Diálogos Restaurativos”, foi instituído o Ciclo de Debates sobre Práticas Restaurativas na Gestão, ação de caráter institucional e transversal, voltada especialmente a gestores(as) e dirigentes, como resposta direta às escutas realizadas ao longo do ano e ao reconhecimento da importância de práticas de gestão mais humanizadas, preventivas e colaborativas no ambiente universitário.

A iniciativa foi desenvolvida em parceria com o Projeto de Extensão Diálogos Restaurativos e contou com programação estruturada, contemplando os seguintes eixos formativos:

- Introdução às práticas restaurativas na gestão, ministrada pela Profa. Andréa Leone;
- Direitos e deveres do gestor, ministrada pela Profa. Liliane Reis;
- Oficina de Comunicação Não Violenta, ministrada pela Profa. Maria Victória Borja.

O evento foi planejado para alcance de toda a instituição, com transmissão ao vivo para todos os campi da UFOB, por meio do canal institucional de Eventos no YouTube, ampliando o acesso, fortalecendo a formação continuada de gestores(as) e consolidando as práticas restaurativas como ferramenta estratégica de gestão e cuidado institucional.

**Figura 5 e 6**– Registros fotográficos da ação “Ciclo de Debates sobre Práticas Restaurativas na Gestão”.



*Fonte: Ouvidoria (2025).*

### 6.9.3 Prêmio de melhor Boa Prática em Ações Afirmativas e Diversidade no Concurso de Boas Práticas promovido pela Ouvidoria e pela Assessoria Especial de Controle Interno (AECI/MEC)

A ação "Círculos de Paz: Autocuidado e Fortalecimento de Equipe" foi reconhecida como a melhor Boa Prática em Ações Afirmativas e Diversidade no Concurso de Boas Práticas promovido pela Ouvidoria e pela Assessoria Especial de Controle Interno (AECI/MEC). A iniciativa busca fortalecer a governança e a integridade no âmbito do Ministério da Educação (MEC) e de suas entidades vinculadas.

A escolha levou em conta critérios como relevância, criatividade e inovação, potencial de replicabilidade e a ampliação do diálogo com o cidadão.

As práticas finalistas foram apresentadas durante o Encontro de Ouvidorias e SICS na Educação, realizado em Brasília, e submetidas à votação popular. As vencedoras integrarão o Banco de Boas Práticas das Ouvidorias e SICs na Educação, que tem como objetivo inspirar e orientar novas ações de transparência, participação social e controle social na gestão pública.

Esta prática nasceu no âmbito da Escuta Itinerante 2024, ação conjunta da Ouvidoria e da PROGEP, e integra o projeto de extensão “Diálogos Restaurativos”, coordenado pelas professoras Andréa Leone, Liliane Reis e Maria Victoria Borja.

**Figura 7**– Registros fotográficos do recebimento do Prêmio.



*Fonte:* Ouvidoria (2025).

#### 6.9.4 Ação Diagnóstico Restaurativo – Projeto Piloto PROTIC

No exercício de 2025, a Universidade Federal do Oeste da Bahia desenvolveu, no âmbito do Projeto de Extensão Diálogos Restaurativos, ações voltadas à promoção da cultura de paz, da escuta qualificada e do fortalecimento das relações de trabalho, como resposta às demandas institucionais relacionadas a conflitos interpessoais, dificuldades de comunicação e necessidade de práticas preventivas na gestão de pessoas.

O Projeto Diálogos Restaurativos resulta da articulação entre a Ouvidoria, a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) e o referido projeto de extensão, consolidando-se como uma tecnologia social institucional voltada à melhoria da comunicação organizacional, à prevenção de conflitos e à promoção de ambientes de trabalho mais colaborativos, saudáveis e dialógicos.

No período, foi realizada uma ação piloto junto à Pró-Reitoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (PROTIC), com o objetivo de testar a metodologia restaurativa e avaliar sua aplicabilidade no contexto institucional. A atividade foi estruturada na forma de Diagnóstico Restaurativo, contemplando:

- (i) devolutiva da escuta prévia realizada com a equipe;
- (ii) oficina formativa sobre comunicação, direitos e deveres dos(as) servidores(as) e percepção de conflitos; e
- (iii) círculo de construção de paz, voltado ao fortalecimento de vínculos, ao desenvolvimento da escuta mútua e à construção coletiva de diretrizes de convivência e colaboração.

A ação teve como objetivo central a criação de um espaço seguro de diálogo, o apoio ao alinhamento interno e o cuidado institucional de um setor estratégico da Universidade, contribuindo para a prevenção de conflitos e para o aprimoramento das relações de trabalho.

Considerando os resultados positivos observados na experiência piloto, o planejamento institucional do Projeto Diálogos Restaurativos prevê, para o exercício de 2026, a ampliação da iniciativa para, pelo menos, mais dois setores da UFOB, como parte das estratégias de fortalecimento da gestão de pessoas, da promoção da cultura de paz e da consolidação de práticas restaurativas no âmbito institucional.

**Figura 8 e 9** – Registros fotográficos do recebimento do Prêmio.



*Fonte:* Ouvidoria (2025).

## 7 MATURIDADE

Implantado por meio da Portaria nº 581/2021, o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União, é um instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos desse órgão. De caráter obrigatório para as unidades de ouvidoria do SisOuv, o MMOuP é estruturado em 4 (quatro) dimensões, expostas na Figura 7 a seguir:

Figura 7 – Dimensões do MMOuP.



Fonte: Ouvidoria (2024).

O 1º Ciclo do MMOuP contempla o biênio de 2021-2023, conforme cronograma abaixo:

**Figura 8** – Cronograma de Implementação SisOuv.

Macro etapas	Prazo limite
Preenchimento e envio do formulário de autodiagnóstico para a CGU por meio do sistema e-Aud	15/09/2021
Comunicação do nível alvo para a CGU por meio do sistema e-Aud	15/12/2021
Publicação do Plano de Ação pela unidade de ouvidoria	15/03/2022
Cumprimento das metas do Plano de Ação	15/03/2023

*Fonte:* Ouvidoria (2024).

### 7.1 O DIAGNÓSTICO ATUAL DE MATURIDADE DA OUVIDORIA DA UFOB

Em setembro de 2021, foi realizado o autodiagnóstico da maturidade da unidade de Ouvidoria da UFOB, em que foram respondidas 47 questões propostas pelo MMOuP, as quais contemplam os temas abaixo, além do levantamento de evidências:

Quadro 12 - Dimensão Estruturante.

DIMENSÃO	OBJETIVO	ELEMENTO	nE	nO	nD
ESTRURURANTE	<u>1.1 INSTITUCIONALIDADE</u>	1.1.1 Relevância Institucional	3	3	3,15
		1.1.2 Locus organizacional	4		
	<u>1.2 CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE</u>	1.2.1 Rotatividade da equipe	4	3	
		1.2.2 Estabilidade da equipe	4		
		1.2.3 Escolaridade da equipe	4		
		1.2.4 Heterogeneidade da equipe	2		
		1.2.5 Condutas	4		
	<u>1.3 CAPACIDADES E GARANTIAS DO TITULAR</u>	1.3.1 Escolaridade do titular	4	3,75	
		1.3.2 Garantias do titular	4		
		1.3.3 Critérios de nomeação do titular	3		
		1.3.4 Acesso ao nível estratégico	4		
	<u>1.4 PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE</u>	1.4.1 Planejamento operacional	3	2,4	
		1.4.2 Formação de competências	3		
		1.4.3 Eficiência de alocação de recursos	3		
		1.4.4 Segurança da Informação	3		
		1.4.5 Planejamento e execução orçamentária	2		
	<u>1.5 INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE</u>	1.5.1 Infraestrutura tecnológica	4	3,6	
		1.5.2 Infraestrutura de base de dados	3		
1.5.3 Infraestrutura física		4			

		1.5.4 Acessibilidade tecnológica	4		
		1.5.5 Experiência do usuário	3		

Fonte: Ouvidoria (2024).

**Quadro 13** - Dimensão Essencial.

DIMENSÃO	OBJETIVO	ELEMENTO	nE	nO	nD
ESSENCIAL	<u>2.1 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS</u>	2.1.1 Mapeamento de serviços	4	3,33	3,11 5
		2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	4		
		2.1.3 Qualidade da informação	3		
	<u>2.2 TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS</u>	2.2.1 Controle social	4	3	
		2.2.2 Transparência de desempenho	4		
		2.2.3 Contabilização de benefícios	2		
	<u>2.3 PROCESSOS ESSENCIAIS</u>	2.3.1 Processo de tratamento de manifestações	3	2,88	
		2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna	3		
		2.3.3 Atendimento	4		
		2.3.4 Proteção ao denunciante	4		

		2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos	1	3,25	
		2.3.6 Análise preliminar	3		
		2.3.7 Linguagem e adequação de respostas	4		
		2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias	3		
		2.3.9 Acompanhamento efetivo de manifestações.	2		
	<u>2.4 GESTÃO ESTRATÉGICA DE INFORMAÇÕES</u>	2.4.1 Armazenamento de informações	4		
		2.4.2 Perfil dos manifestantes	3		
		2.4.3 Análise de dados	3		
		2.4.4 Produção de informações estratégicas	3		

Fonte: Ouvidoria (2024).

**Quadro 14** - Dimensão Prospectiva.

DIMENSÃO	OBJETIVO	ELEMENTO	nE	nO	nD
<b>PROSPECTIV A</b>	<u>3.1 BUSCA ATIVA DE INFORMAÇÕES</u>	3.1.1 Capacidades para pesquisa	3	3	3,053333
		3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários	3		
	<u>3.2 CONSELHO DE USUÁRIOS</u>	3.2.1 Relacionamento com os Conselhos de usuários	4	3,66	

		3.2.2 Engajamento de conselheiros	4	3	2,5
		3.2.3 Utilidade da relação	3		
	3.3 ARTICULAÇÃO INTERINSTITUCIONAL	3.3.1 Articulação interinstitucional ampla	1		
		3.3.2 Articulação interinstitucional específica	4		

Fonte: Ouvidoria (2024).

Após a aplicação da metodologia proposta pelo MMOuP, foi diagnosticada a **maturidade sustentada** da Ouvidoria, conforme informações a seguir:

**Quadro 15** – Maturidade da Unidade.

<b>MATURIDADE DA UNIDADE</b> (nMMOuP)*	3,106111
---	----------

Fonte: Arquivo próprio.

**Quadro 16** – Tabela de equivalências.

TABELA DE EQUIVALÊNCIAS	
<i>Otimizado</i>	nMMOuP = 4
<i>Sustentado</i>	$3 \leq \text{nMMOuP} < 4$
<i>Básico</i>	$2 \leq \text{nMMOuP} < 3$
<i>Limitado</i>	nMMOuP < 2

Fonte: Ouvidoria (2024).

## 7.2 O NÍVEL-ALVO DE MATURIDADE E AS AÇÕES PROPOSTAS

Em dezembro de 2021, iniciou-se a avaliação de maturidade pela CGU, e o ciclo foi fechado em março de 2023, quando se realizou a projeção do nível alvo de maturidade a ser alcançado pela Ouvidoria, por meio das seguintes ações propostas:

- Inserir a ouvidoria nas unidades de governança e integridade da instituição;
- Aumentar a força de trabalho em, no mínimo, 100%, com novo integrante da equipe, tendo formação em área distinta à do titular;
- Criar documento formal com as orientações necessárias sobre as condutas desejáveis e vedadas à equipe da unidade;
- Elaborar e instituir regulamento interno da Ouvidoria;
- Elaborar e implantar Plano de ação do MMOuP;
- Institucionalizar planejamento anual das ações de ouvidoria, considerando os recursos humanos, orçamentários e logísticos disponíveis, consolidado em um documento com validação pelo nível estratégico do órgão ou da entidade a que a ouvidoria está vinculada;
- Alinhar o Plano de integridade e mapear os riscos dos processos;
- Fazer o levantamento do perfil dos usuários por meio do conselho de usuários;
- Realizar o mapeamento dos processos;
- Institucionalizar o processo de avaliação dos serviços;
- Capacitar a equipe;

- Aplicar tramitação das denúncias pelo Fala.BR para acompanhamento por parte da ouvidoria;
- Emitir relatório e/ou realizar reunião anual com os gestores dos serviços.

A partir da aplicação das ações supracitadas, há uma projeção do alcance da **pontuação global de 3,476667**, o equivalente a uma **maturidade sustentada**, meta não muito ousada, mas que vai garantir maior robustez à Ouvidoria, sendo esse o nível alvo pretendido de ser alcançado.

## 8. PROBLEMAS RECORRENTES IDENTIFICADOS

- **Mora na resposta de setores internos**, especialmente em manifestações que envolvem múltiplas unidades administrativas, temas sensíveis ou necessidade de análise técnica e jurídica mais complexa, exigindo atuação intensiva da Ouvidoria para cumprimento dos prazos legais e internos.
- **Fragilidades na comunicação institucional e nas relações interpessoais**, refletidas no volume significativo de manifestações relacionadas a assédio moral, conflitos interpessoais, condutas inadequadas e dificuldades de gestão de pessoas.
- **Demandas sensíveis relacionadas a políticas institucionais ainda em consolidação**, como manejo de animais nos campi e execução de bancas de heteroidentificação, o que gerou manifestações repetidas e risco de represamento.
- **Dificuldades na tramitação eficiente das denúncias via Plataforma Fala.BR**, sobretudo no que se refere à articulação entre setores, à padronização de fluxos internos e à segurança das informações em casos sensíveis.

## 8.1 Soluções adotadas

➤ **Sensibilização permanente e orientação direta aos setores mais demandados**, com reforço quanto à importância do cumprimento dos prazos legais e internos, bem como atuação sistemática da Ouvidoria no monitoramento, cobrança e acompanhamento das respostas, contribuindo para a redução do tempo médio de atendimento das manifestações.

➤ **Atuação articulada com a alta gestão e setores estratégicos**, resultando na adoção de medidas estruturantes, tais como:

- a criação de Grupo de Trabalho para elaboração da Política Institucional de Manejo Ético de Animais nos campi;
- a definição de estratégia institucional para execução das bancas de heteroidentificação, com cronograma para atendimento das demandas represadas até dezembro de 2025.

➤ **Implantação de ações preventivas e restaurativas**, por meio do Projeto de Extensão *Diálogos Restaurativos*, do *Ciclo de Diálogos* e do *Ciclo de Debates sobre Práticas Restaurativas na Gestão*, abordando temáticas como comunicação não violenta, escuta qualificada, fortalecimento das equipes e prevenção de conflitos no ambiente institucional.

➤ **Articulação permanente com a Corregedoria, Comissão de Ética, PROGEP, PROGRAD e demais setores estratégicos**, assegurando o correto enquadramento e encaminhamento das denúncias, a adoção de providências compatíveis com a natureza de cada manifestação e a utilização de metodologias restaurativas, sempre que adequadas.

➤ **Elaboração de Nota Técnica conjunta entre a Ouvidoria, a Comissão de Ética e a Corregedoria**, com o objetivo de **uniformizar o fluxo institucional, os critérios de tratamento e os encaminhamentos das denúncias**, especialmente aquelas envolvendo condutas éticas, disciplinares

e conflitos interpessoais, promovendo maior segurança jurídica, padronização dos procedimentos e clareza quanto às competências de cada instância.

## **9 AÇÕES EXITOSAS, DIFICULDADES, PROPOSTAS, RESPONSÁVEIS E PRAZOS**

### 9.1 Ações consideradas exitosas:

- **Estruturação e fortalecimento da equipe da Ouvidoria**, com a designação de Gestora do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e a incorporação de técnica administrativa à equipe, o que possibilitou a reorganização dos fluxos internos, o aprimoramento do tratamento das manifestações e a ampliação do atendimento presencial para 30 horas semanais, garantindo maior acessibilidade, acolhimento qualificado e eficiência no atendimento ao público.
- **Encaminhamento do Regulamento Interno da Ouvidoria e do SIC**, atualmente em tramitação na Câmara competente para apreciação e aprovação, representando avanço significativo na institucionalização da unidade, na padronização dos procedimentos, no fortalecimento da segurança jurídica e na consolidação dos fluxos de atendimento e tratamento das manifestações.
- **Projeto Escuta Itinerante em parceria com o Projeto de Extensão Diálogos Restaurativos**, que consolidaram-se como instrumentos relevantes de aproximação entre a gestão e a comunidade acadêmica, fortalecendo a cultura de escuta ativa, a participação institucional e a compreensão das realidades específicas de cada campus.
- **Adoção e institucionalização de práticas restaurativas na gestão**, por meio do Projeto de Extensão *Diálogos Restaurativos*, do *Ciclo de Diálogos* e do *Ciclo de Debates sobre Práticas Restaurativas na Gestão*, contribuindo para a humanização da gestão, a prevenção de conflitos e o fortalecimento das relações de trabalho no âmbito da UFOB.

## 9.2 Principais dificuldades:

### ➤ **Dependência da atuação mediadora da Ouvidoria para garantir fluidez dos fluxos internos**

Apesar dos avanços, muitas respostas e encaminhamentos ainda exigem intervenção direta e reiterada da Ouvidoria para que os prazos sejam cumpridos e as providências adotadas, o que revela fragilidade na internalização da cultura de responsabilidade compartilhada entre os setores.

### ➤ **Cultura reativa em detrimento de práticas preventivas**

Grande parte das manifestações ainda chega à Ouvidoria quando os conflitos já estão instaurados, demonstrando a necessidade de fortalecimento de ações preventivas contínuas, formação de gestores e institucionalização das práticas restaurativas como política permanente, e não apenas como resposta a crises.

### ➤ **Limitações estruturais da equipe da Ouvidoria frente à complexidade crescente das demandas**

Mesmo com o reforço da equipe em 2025, a diversidade e sensibilidade dos temas tratados (assédio, ações afirmativas, conflitos interpessoais, judicialização) demandam formação contínua, apoio institucional e, possivelmente, ampliação futura da equipe para manutenção do padrão de qualidade alcançado.

As dificuldades identificadas não representam fragilidades isoladas, mas refletem o estágio de amadurecimento institucional da UFOB no fortalecimento de seus mecanismos de escuta, governança e gestão de conflitos. Os avanços registrados em 2025 indicam trajetória consistente de institucionalização, cuja consolidação depende da continuidade das ações estruturantes, da aprovação dos normativos em tramitação e do fortalecimento permanente da cultura de diálogo e corresponsabilidade institucional.

9.3 Propostas de ações para superação:

Ação	Objetivo	Responsáveis	Prazo
Aprovar o Regulamento Interno da Ouvidoria	Formalizar rotinas e assegurar segurança jurídica e eficiência	Câmara competente	Até maio/2026
Ampliar a equipe com servidor de área distinta	Fortalecer a equipe e assegurar diversidade de competências	Ouvidoria / Reitoria / PROGEP	Até Dezembro/2026
Instituir a Câmara de Mediação e Justiça Restaurativa	Implementar métodos adequados de resolução de conflitos	Ouvidoria / Reitoria / PROGEP / Projeto de Extensão /Diálogos Restaurativos	Formalização até novembro/2026; pleno funcionamento até março/2027
Promover capacitação continuada da equipe	Suprir lacunas de competências e qualificar os atendimentos	Ouvidoria / PROGEP	Primeira capacitação até outubro/202

Reforçamos o compromisso da Ouvidoria da UFOB com a transparência, eficiência, acolhimento e resolutividade no atendimento às manifestações da sociedade.

## 10 INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS AVALIADOS: METODOLOGIA, RESULTADOS E MELHORIAS DECORRENTES

### 10.1 Serviços avaliados

Em 2025, a Universidade Federal do Oeste da Bahia (UFOB) disponibilizou no portal Gov.br a avaliação de diversos serviços públicos prestados à comunidade acadêmica e ao público em geral. Entre os serviços com maior volume de avaliações registradas destacam-se:

- **Matrícula em ações de extensão (curso, evento, projeto ou programa):** 167 avaliações, com média de **4,5** estrelas;
- **Matrícula em curso de graduação:** 218 avaliações, com média de **4,6** estrelas;
- **Participação em processo seletivo para curso de pós-graduação stricto sensu:** 257 avaliações, com média de **4,6** estrelas;
- **Solicitação de emissão de certificado de participação em curso ou evento de extensão:** 242 avaliações, com média de **4,7** estrelas.

Outros serviços disponibilizados, como obtenção de diplomas de graduação e pós-graduação, embora acessíveis, ainda não possuem volume significativo de avaliações espontâneas registradas.

### 10.2 Justificativa metodológica

A metodologia adotada para a avaliação dos serviços da UFOB é baseada na **coleta de feedback espontâneo dos usuários**, por meio da funcionalidade de avaliação por estrelas disponível no **portal Gov.br** e integrada ao sistema **Fala.BR**.

Optou-se por essa metodologia considerando:

- **Eficiência e baixo custo:** trata-se de um sistema automatizado, padronizado nacionalmente, que dispensa a necessidade de pesquisas adicionais custosas ou complexas;
- **Imparcialidade:** garante que todas as pessoas usuárias possam, ao final do uso do serviço, manifestar livremente sua percepção, evitando viés de seleção;
- **Aderência às diretrizes da Ouvidoria-Geral da União (OGU),** que recomenda e disponibiliza este modelo de avaliação como instrumento oficial de monitoramento da qualidade dos serviços públicos.

Além disso, a utilização dessa ferramenta proporciona uma **mensuração objetiva** do grau de satisfação dos usuários, refletindo diretamente na gestão dos processos de melhoria contínua.

## 10.2 Resultados das avaliações

Os serviços avaliados apresentaram médias de satisfação **superiores a 4,5 estrelas**, em uma escala de 1 a 5, demonstrando **alto grau de aprovação** por parte dos usuários.

Este resultado reafirma o compromisso da UFOB com a eficiência, clareza e tempestividade no atendimento prestado.

## 10.3 Melhorias decorrentes

As avaliações recebidas orientaram a adoção de diversas melhorias institucionais, entre as quais destacam-se:

- **Ampliação dos canais de atendimento** oferecendo maior celeridade e facilidade no contato com o público;

- **Revisão e otimização dos fluxos de tramitação interna**, reduzindo o tempo médio de resposta das manifestações.

## **11 INFORMAÇÕES SOBRE A ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DA UFOB**

### 11.1 O que é a Carta de Serviços?

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de transparência e cidadania que visa informar a sociedade sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade pública, as formas de acesso, os padrões de qualidade de atendimento e os respectivos compromissos institucionais.

A partir da Portaria nº 117/2022 e da Lei nº 13.460/2017, a disponibilização e atualização periódica da Carta de Serviços passou a ser uma obrigação legal, reforçada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, com foco no fortalecimento da governança e da integridade no setor público.

### 11.2 Carta de Serviços da UFOB:

A Universidade Federal do Oeste da Bahia – UFOB mantém sua Carta de Serviços digitalizada e amplamente acessível, no endereço: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/universidade-federal-do-oeste-da-bahia>.

Este espaço reúne informações detalhadas sobre os serviços acadêmicos, administrativos e sociais ofertados pela instituição, incluindo orientações sobre:

- Procedimentos para solicitação de serviços;
- Prazos de atendimento;
- Canais de comunicação e contato;

➤ Compromissos de qualidade assumidos pela instituição.

### 11.3 Atualização da Carta de Serviços:

A Ouvidoria, em articulação com os setores responsáveis, realizou a última atualização da Carta de Serviços em 2025, garantindo que todas as informações estejam adequadas à atual estrutura e funcionamento da Universidade, bem como aos serviços disponibilizados aos usuários.

A manutenção e revisão da Carta de Serviços são ações contínuas, integradas à estratégia de melhoria da qualidade do atendimento e ao fortalecimento da cultura de transparência na UFOB.

## 12 IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO DE 2025 - ATUALIZAÇÕES

Ação	Objetivo da Ação	Descrição das etapas de realização das ações	Período da realização das ações	Recursos necessários	Orçamento necessário, quando for o caso	Áreas envolvidas	Atualização
1-Aumentar a força de trabalho com novo integrante na equipe, tendo formação em área distinta à do titular.	Garantir heterogeneidade na equipe, bem como aumentar a equipe para viabilizar ações mais robustas.	1ª Liberação de servidor pela Chefia.  *Essa medida vai garantir que o quesito 1.2.4 “heterogeneidade da equipe”, que está no nível 1, passe para 2.	Projeção até junho de 2025	x	x	Ouvidoria Reitoria PROGEP	Inclusão de Gestora SIC – Liliane Reis e do servidor técnico assistente administrativo.
2- Elaborar e instituir de regulamento interno da ouvidoria; as orientações	Garantir à Ouvidoria instrumento formal institucionalizado que defina a rotina dos procedimentos, as	1ª Acolher as sugestões da Reitoria.  2ª Encaminhar para	1º março a abril de 2025.  2º Maio de	x	x	Ouvidoria Reitoria	O regulamento está na fase final aguardando

necessárias sobre as condutas desejáveis e vedadas à equipe da unidade.	competências da equipe, bem como garanta à equipe e às pessoas que estão acessando o serviço de segurança sobre as condutas que são desejáveis e as vedadas.	aprovação nos órgãos superiores  3ª Aprovação  4ª Execução do regimento  *Essa medida vai garantir que o quesito 1.2.5 “condutas”, que está no nível 2, passe para 4.  *E sobre o quesito 1.4.2 “formação de competência”, que está no nível 2, passe para 3. *E, ainda, sobre o quesito 1.1.1 “relevância institucional”, que está no nível 2, passe para o 3.	2025.  3º Julho de 2025.  4º Agosto de 2025 - Início do novo regimento.				aprovação da Câmara responsável
3- Elaborar Plano de Capacitação.	A partir da lista de competência definida no Regimento Interno a ser aprovado, identificar as lacunas que deverão ser preenchidas por meio de capacitação, resultando no plano de capacitação	1ª A partir da aprovação do Regimento Interno.  2ª Análise das lacunas da equipe que podem ser preenchidas por meio de capacitação.  3ª Elaboração do Plano	1º Agosto 2025.  2º Setembro de 2025.  3º Outubro	x	Nesse caso, diante do extrato sobre os valores os cursos necessários, inicialmente, buscaremos cursos oferecidos de forma gratuita, em não havendo, será solicitado o valor	Ouvidoria Reitoria PROGEP	No aguardo da aprovação do Regimento Interno

		de Capacitação.  *Essa medida vai garantir que o quesito 1.4.2 “formação de competência”, que está no nível 2, passe para o 3.	de 2025.		referente ao curso.		
4- Elaborar manual de rotinas e mapeamento das manifestações.	Elaborar roteiros e orientações para atendimento, que sejam revisados periodicamente, a fim de garantir os ajustes necessários, bem como mapear rotinas que possibilitem rastreabilidade das medidas adotadas a partir da manifestação recebida.	1ª Elaboração da Minuta do Manual.  2ª Divulgação do Manual.  *Essa medida vai garantir que o quesito 2.3.3 “atendimento”, que está no nível 3, passe para o 4.  *E sobre o quesito 2.3.9 “acompanhamento efetivo de manifestações”, que está no nível 2, passe para o 3.	1º abril de 2025.  2º Junho de 2025.	x	x	Ouvidoria	Elaborado a Nota técnica Conjunto com a Corregedoria e a Comissão de Ética que versa sobre fluxos e tratamento das manifestações .
5- Implementação da Câmara de mediação e Justiça Restaurativa.	Promover a adoção de mediação e Justiça Restaurativa entre o(a) usuário(a) e a área/unidade acadêmica ou administrativa da UFOB ou entre as partes envolvidas	1ª Reunião com os setores diretamente vinculados (Reitoria e PROGEP), buscando articular e viabilizar a Câmara.	1º março a agosto de 2025.	x	Curso de capacitação para mediador R\$ 2.500,00	Ouvidoria PROGEP Reitoria Instituto Laços	Apesar do início das ações enquanto projeto de extensão – ainda não

	nos processos.	<p>2ª Reunião com o Projeto de Extensão Laços para viabilizar possível parceira.</p> <p>3ª Elaborar Minuta da Insituição do Funcionamento da Câmara de Mediação e Justiça Restaurativa.</p> <p>4ª Ecaminhar Minuta para aprovação.</p> <p>5ª Instituição formal da Câmara de Mediação</p> <p>*Essa medida vai garantir que o quesito 2.3.5 “processo de realização de resolução pacífica de conflitos”, que está no nível 1, passe para o 3.</p>	<p>2º Abril a agosto 2025</p> <p>3º Setembro de 2025.</p> <p>4º Outubro a Novembro 2025.</p> <p>5º Novembro de 2025.</p> <p>6º Março de 2026.</p>				consequimos instituir enquanto Câmara.
--	----------------	--	---	--	--	--	--

### 13 PLANO DE AÇÃO DE 2026

Ação	Objetivo da Ação	Descrição das etapas de realização das ações	Período da realização	Recursos necessários	Orçamento necessário, quando for o caso	Áreas envolvidas
------	------------------	--	-----------------------	----------------------	---	------------------

			das ações			
1-Aumentar a força de trabalho com novo integrante para viabilizar a Ouvidoria Especializada.	Garantir atendimento especializado para demandas de violação de Direitos Humanos	1ª Liberação de servidor pela Chefia.	Projeção até junho de 2025	x	x	Ouvidoria Reitoria PROGEP
2- Aprovação do Regulamento Interno	Garantir à Ouvidoria instrumento formal institucionalizado que defina a rotina dos procedimentos, as competências da equipe, bem como garanta à equipe e às pessoas que estão acessando o serviço de segurança sobre as condutas que são desejáveis e as vedadas.	1ª Aprovação da Minuta pela Câmara	Maior / 2025.	x	x	Reitoria
3- Elaborar Plano de Capacitação.	A partir da lista de competência definida no Regimento Interno a ser aprovado, identificar as lacunas que deverão ser preenchidas por meio de capacitação, resultando no plano de capacitação	1ª A partir da aprovação do Regimento Interno.  2ª Análise das lacunas da equipe que podem ser preenchidas por meio de capacitação.  3ª Elaboração do Plano de Capacitação.  *Essa medida vai garantir que o quesito 1.4.2 “formação de competência”, que está no nível 2, passe para o 3.	1º Agosto 2026  2º Setembro de 2026.  3º Outubro de 2026.	x	Nesse caso, diante do extrato sobre os valores os cursos necessários, inicialmente, buscaremos cursos oferecidos de forma gratuita, em não havendo, será solicitado o valor referente ao curso.	Ouvidoria Reitoria PROGEP

<p>5- Implementação da Câmara de mediação e Justiça Restaurativa.</p>	<p>Promover a adoção de mediação e Justiça Restaurativa entre o(a) usuário(a) e a área/unidade acadêmica ou administrativa da UFOB ou entre as partes envolvidas nos processos.</p>	<p>1ª Reunião com os setores diretamente vinculados (Reitoria e PROGEP), buscando articular e viabilizar a Câmara.</p> <p>2ª Reunião com o Projeto de Extensão Diálogos Restaurativos para viabilizar possível parceira.</p> <p>3ª Elaborar Minuta da Instituição do Funcionamento da Câmara de Mediação e Justiça Restaurativa.</p> <p>4ª Ecaminhar Minuta para aprovação.</p> <p>5ª Instituição formal da Câmara de Mediação</p> <p>*Essa medida vai garantir que o quesito 2.3.5 “processo de realização de resolução pacífica de conflitos”, que está no nível 1, passe para o 3.</p>	<p>1º março a agosto de 2026.</p> <p>2º Abril a agosto 2026</p> <p>3º Setembro de 2026.</p> <p>4º Outubro a Novembro 2026.</p> <p>5º Novembro de 2026.</p> <p>6º Março de 2027.</p>	<p>x</p>	<p>Curso de capacitação para mediador R\$ 2.500,00</p>	<p>Ouvidoria PROGEP Reitoria Projeto de extensão Diálogos Restaurativos</p>
---	---	---	---	----------	--	---

## 14 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O exercício de 2025 representou um período de amadurecimento institucional significativo para a Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste da Bahia, marcado pelo fortalecimento de sua atuação estratégica, pela ampliação dos canais de escuta e pela consolidação de práticas voltadas à transparência, à mediação e à promoção de ambientes institucionais mais éticos, dialógicos e acolhedores.

Ao longo do período, a análise das manifestações recebidas permitiu à Ouvidoria não apenas responder às demandas individuais da comunidade acadêmica e da sociedade, mas também identificar padrões recorrentes, subsidiar a tomada de decisões da gestão e induzir a adoção de soluções estruturantes, como a elaboração de políticas institucionais, a organização de fluxos internos e o fortalecimento da articulação entre setores estratégicos da Universidade.

Destacam-se, nesse contexto, a ampliação das ações presenciais e itinerantes de escuta, o aprimoramento dos indicadores de tempo de resposta, a estruturação da equipe da Ouvidoria e do SIC, bem como o avanço na institucionalização das práticas restaurativas como ferramenta de prevenção e tratamento de conflitos. Tais iniciativas contribuíram para uma atuação mais qualificada, próxima da comunidade e alinhada às diretrizes da Ouvidoria-Geral da União.

O relatório também evidencia que os desafios enfrentados ao longo de 2025 — relacionados à complexidade das demandas, à necessidade de padronização dos fluxos, à consolidação normativa e à corresponsabilização dos setores — não constituem fragilidades isoladas, mas refletem o processo contínuo de construção da governança institucional. Nesse sentido, as dificuldades identificadas foram tratadas como oportunidades de aprendizado e aprimoramento, orientando propostas de ação e planejamento para os exercícios subsequentes.

Por fim, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a escuta qualificada, a transparência, a integridade e a promoção do diálogo institucional, reconhecendo seu papel como instrumento estratégico de apoio à gestão, de fortalecimento da participação social e de garantia dos direitos dos(as) cidadãos(ãs). As perspectivas delineadas para 2026 apontam para a continuidade e o aprofundamento das ações estruturantes iniciadas, com vistas à consolidação de uma UFOB cada vez mais acessível, responsável e comprometida com a excelência da gestão pública.